TIRTA MAHAMERU

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN III

PERIODE JULI – SEPTEMBER

TAHUN 2022

PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM
TIRTA MAHAMERU KABUPATEN LUMAJANG
Jl. Basuki Rachmad No. 21 Lumajang 67311.
☎0334-882123, Fax. 0334-882988 e-mail : pdamlumajang@yahoo.co.id

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, atas berkah dan rahmatNya yang diberikan kepada kami sehingga kami bisa menyelesaikan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Perumda Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang Triwulan III (Juli s/d September) Tahun 2022.

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini merupakan gambaran persepsi masyarakat khususnya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perumda Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang secara global. Sedangkan bagi Tim penyusun mengharapkan agar rekomendasi yang dihasilkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam membuat perencanaan dan pembuatan kebijakan Direksi, sehingga kualitas layanan dapat ditingkatkan.

Demikian Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2022 ini kami buat, dengan harapan dapat digunakan sebagai pedoman umum dan evaluasi dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan yang berlangsung di Perumda Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang, serta pertanggungjawaban kepada Bupati Lumajang selaku KPM dalam melaksanakan pelayanan air bersih pada masyarakat. Saran dan kritik yang sifatnya membangun diperlukan dalam rangka perbaikan guna peningkatan kinerja perusahaan.

Ucapan terimakasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu terselenggaranya kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini.

Lumajang, Oktober 2022

DIREKTUR UTAMA PERUMDAM TIRTA MAHAMERU
KABUPATEN LUMAJANG

A. ARIFULIN NUHA, S.Sos, M.I.Kom

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii

BAB I PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Dasar Hukum 2
1.3. Maksud dan Tujuan 3
1.4. Ruang Lingkup 3
1.5. Manfaat 4
1.6. Jangka Waktu Pelaksanaan 4

BAB II METODE PENELITIAN
2.1. Perencanaan 5
2.2. Pelaksanaan 6
2.3. Pengolahan Data 7

BAB III HASIL PENELITIAN
3.1. Profil Penyelenggara 9
3.2. Laporan Hasil Survey 12
3.3. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat 14
3.4. Hasil Survey 15

BAB IV PENUTUP
4.1. Kesimpulan 16
4.2. Rekomendasi 16

LAMPIRAN .....

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang adalah Perusahaan yang berbadan hukum, milik Pemerintah Kabupaten Lumajang yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mahameru, merupakan perusahaan BUMD yang salah satu tujuannya adalah meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sebagai salah satu cara untuk mengetahui tujuan tersebut telah tercapai atau tidak, adalah dengan melakukan kegiatan survey kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Survey ini juga sebagai evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang.

Salah satu tolok ukur pencapaian penyelenggaraan pelayanan publik adalah apakah telah sesuai dengan tuntutan masyarakat. Apalagi dengan semakin tinggi kemajuan teknologi semakin tinggi pula tuntutan masyarakat terhadap pelayanan. Sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama - sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat perihal kebutuhan dan harapan, maka perlu dilakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) dan Reformasi Birokrasi (RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2. DASAR HUKUM

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan pada ketentuan-ketentuan yang berlaku antara lain sebagai berikut :

a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

c. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelengganan Pelayanan Publik.

e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) dan Reformasi Birokrasi (RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

f. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah.

g. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mahameru.

1.3. MAKSUD DAN TUJUAN

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Perumda Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang memiliki maksud dan tujuan sebagai berikut :

a. Maksud

   Untuk mengetahui tingkat kepuasan dan hal-hal yang menunjukkan aspek kepuasan masyarakat melalui survey terhadap pelayanan di Perumda Air Minum Tirta Mahameru,

b. Tujuan

   Bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja perusahaan secara berkala dan sebagai pedoman perusahaan untuk mengambil serta menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya.

1.4. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Survey Kepuasan Masyarakat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) dan Reformasi Birokrasi (RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, meliputi 9 (Sembilan) unsur yang merupakan variabel utama sebagai berikut :

a. Persyaratan

   Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

   Adalah tata cara pelayanan yang yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

   Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya dan Tarif

   Adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan bersama.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

   Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk Pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

   Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

   Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Sarana dan Prasarana

   Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

   Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

   Adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.5. MANFAAT

Dengan adanya Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

a. Diketahui kelemahan / kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik.
b. Diketahui tingkat kinerja perusahaan secara periodik.
c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang akan diambil dan upaya yang perlu dilakukan.

1.6. JANGKA WAKTU PELAKSANAAN

Jangka waktu pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan selama tiga bulan pada Triwulan III yaitu Bulan Juli hingga September tahun 2022, mulai dari pekerjaan persiapan, pengumpulan data, pelaksanaan survey, analisa sampai dengan penyusunan laporan hasil survey.

BAB II
METODE PENELITIAN

2.1. PERENCANAAN

A. Persiapan

Tahap persiapan terdiri dari konsolidasi dan persiapan survey lapangan. Pelaksanaan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara swakelola, oleh Tim Penyusun SKM sesuai Keputusan Direksi Perumda Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang Nomor 123 Tahun 2021 yang terdiri dari :

a. Penanggung jawab : Direktur Utama

b. Pelaksana

- Ketua : Direktur Administrasi Dan Keuangan
- Sekretaris : Ka. Bagian Hubungan Langganan
- Anggota : Ka. Bagian Umum
- Ka. Sub. Bagian Pelayanan, Pemasaran & IT

B. Bahan

Penyusunan desain dan instrumen survey berupa kuisioner. Adapun Muatan Survey pada lembar kuesioner sekurang-kurangnya memuat informasi tentang :

a. Responden.

Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terlebih dahulu menentukan Unit Layanan yang menjadi target sasaran/responden. Selanjutnya Kepala Unit Layanan membagikan kuesioner kepada responden sesuai dengan jenis / klasifikasi responden dan jumlah responden.

Data responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Bentuk jawaban dari pertanyaan pada lembar kuesioner dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari kategori sangat baik sampai tidak baik.

Nilai persepsi dari setiap kategori adalah sebagai berikut :

- Sangat Tidak Puas : nilai 1
- Tidak Puas : nilai 2
- Puas : nilai 3
- Sangat Puas : nilai 4

Responden dipilih secara acak sebanyak 97 (sembilan puluh tujuh) orang dari seluruh jumlah pelanggan Perumda Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang yang dibagi dalam 12 lokasi / Unit Layanan yaitu Lumajang, Sukodono, Klakah,

Ranuyoso, Tempeh, Pasirian, Senduro, Randuagung, Kedungjajang, Kunir, Jatiroto dan Tempursari.

Pengumpulan data dilakukan oleh Kepala Unit Layanan baik diambil dirumah pelanggan atau pelanggan menyerahkan ke Kantor Unit Layanan setempat. Selanjutnya kuesioner tersebut oleh Kepala Unit Layanan diserahkan kepada Ketua Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kantor Pusat Perumda Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang Jalan Basuki Rahmat No. 21 Lumajang, sedangkan waktu pengumpulan data sesuai dengan tanggal yang telah ditentukan.

b. Pendapat

Pendapat masyarakat meliputi kepuasan dan harapan atas 9 unsur pelayanan public.

c. Penyusunan Jadwal

Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ditentukan sebagai berikut :

a. Persiapan	: 12 - 14 September 2022
b. Pengumpulan Data	: 21 - 28 September 2022
c. Pengolahan Data	: 3 - 5 Oktober 2022
d. Penyusunan Laporan	: 6 - 10 Oktober 2022

Hasil survey tidak harus disajikan dalam bentuk scoring atau angka absolut, tetapi dapat disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian atas hasil survey tersebut adalah harus ada saran terbaik oleh pemberi layanan yang disurvey terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Hasil survey wajib diinformasikan kepada publik. Penyampaian hasil survey bisa melalui media massa, website, media sosial, dll.

2.2. PELAKSANAAN

A. Pengumpulan Data :

Untuk memperoleh data yang obyektif dan akurat, maka perlu diklarifikasi lagi kepada pelanggan / masyarakat apakah jawaban terhadap kuesioner telah memenuhi 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) menentukan metode pengumpulan data sebagai berikut

a. Menyebarkan lembar kuesioner langsung kepada pelanggan Perumda Air Minum Tirta Mahameru sesuai dengan klasifikasi responden ;

b. Bagian Hubungan Langganan mengumpulkan kembali lembar kuesioner yang telah diisi oleh responden, selanjutnya diserahkan kepada Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

B. Pengisian Kuesioner :

Lembar Kuesioner diisi langsung oleh responden tanpa adanya intervensi dari petugas Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Setelah lembar kuesioner terkumpul, kemudian dikelompokkan sesuai dengan klasifikasi responden yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

2.3. PENGOLAHAN DATA

A. Metode Pengolahan Data.

Pengolahan data dilakukan setelah lembar kuesioner terkumpul semua. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan "Nilai Rata-Rata Tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam, perhitungan SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} \quad \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

B. Perangkat Pengolahan

Data entry dan perhitungan indeks diolah melalui sistem komputerisasi dengan program Data Base.

Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir dari unsur 1 (U1) hingga unsur 9 (U9).

Untuk memperoleh nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks pelayanan dengan cara sebagai berikut :

- Nilai rata – rata per unsur pelayanan :

  Terlebih dahulu kita jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Sedangkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, adalah jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
- Nilai indeks pelayanan ;

  Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan yakni dengan cara menjumlah 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

C.. **Pengujian Kualitas Data :**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukan dalam masing-masing kuesioner disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Hal ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan sebagai bahan analisis obyektifitas dari jawaban responden.

BAB III
HASIL PENELITIAN

3.1. Profil Penyelenggara :

A. Identitas Penyelenggara :

- Nama : Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mahameru
- Alamat : Jl. Basuki Rachmad No. 21 Lumajang
- Layanan Pengaduan :
  - Telp.0334 - 882123, Fax. 0334 – 882988
  - Facebook Perumda Air Minum Tirta Mahameru
  - Email pdamlumajang@yahoo.co.id
  - Kantor Unit Layanan terdekat.
  - Aplikasi berbasis android : PDAM lumajang

B. Pelayanan :

Jenis-jenis pelayanan :

1. Pemasangan Sambungan Baru
2. Pengaduan masyarakat
3. Pembayaran Rekening Air.
4. Perbaikan jaringan perpipaan.

Pelaksanaan pelayanan pemasangan Sambungan Langganan baru, calon pelanggan langsung datang sendiri ke unit layanan terdekat diseluruh wilayah kerja Perumda Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang sehingga tercapainya tata kelola perusahaan yang baik

Pembayaran rekening air minum dapat dilakukan secara online di berbagai tempat / loket pembayaran yang telah bekerja sama dengan Perumda Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang maupun melalui ATM, yaitu di Kantor Unit Layanan, Bank Jatim, Bank BRI, Bank BNI 46, Kantor POS, Toko Indomart, Tokopedia, Bukalapak, Shopee dan PPOB.

Pengaduan pelanggan atau masyarakat akan dicatat dalam buku catatan pengaduan pelanggan yang disampaikan melalui telepon dan atau langsung datang sendiri ke petugas layanan diseluruh wilayah kerja Perumda Air Minum Tirta Mahameru

Kabupaten Lumajang. Pengaduan harus melengkapi dengan identitas yang jelas (nama, nomor SA, alamat dan nomor telepon). Pengaduan pelanggan tidak dikenakan biaya.

Untuk kegiatan pemeliharaan dan perbaikan kerusakan jaringan pipa serta gangguan kerusakan pompa / sistem kelistrikan yang mengakibatkan terganggunya distribusi aliran air ke pelanggan, maka perusahaan menginformasikan ke pelanggan melalui media sosial.

Apabila gangguan layanan melebihi 2 hari akibat adanya sarana dan prasarana yang rusak berat, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang sifatnya darurat dan atas permohonan pelanggan, perusahaan akan mengirimkan air menggunakan truk tangki tanpa dipungut biaya.

Tolok ukur pengaduan pelanggan adalah tingkat kepuasan pelanggan yang tertuang pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan disusun setiap triwulan.

Produk pengaduan pelanggan / masyarakat dapat berupa :

- Prosedur pelayanan
- Pemakaian air / Rekening Air
- Adanya kebocoran dan atau kebuntuan jaringan perpipaan yang menyebabkan air mengalir tidak lancar
- Kerusakan sarana dan prasarana penyediaan air bersih
- Perilaku, tutur kata dan tanggung jawab petugas layanan dalam melaksanakan tugasnya.

C. Visi dan Misi :

1. Visi

Mewujudkan Perumda Air Minum Tirta Mahameru yang Unggul, Profesional dan Hebat Bermartabat

2. Misi.

Misi merupakan rangkaian program kerja yang menjadi target pencapaian visi yaitu :

a. Menyelenggarakan Perumda Air Minum Tirta Mahameru dengan Prinsip Tata Kelola yang baik.

Perumda Air Minum Tirta Mahameru merupakan perusahaan pelayanan air minum, selain sebagai perusahaan yang bergerak dibiang sosial, juga merupakan perusahaan yang dituntut menjadi perusahaan provit (bisnis). Dengan Tata Kelola yang

baik (*Good Corporate Goverment*), serta Sumber Daya Manusia yang berkualitas, sarana dan prasarana yang cukup serta ditunjang oleh teknologi yang canggih, maka perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan pendapatan.

Peningkatan pelayanan kepada pelanggan dilakukan dengan peningkatan keterampilan sumber daya manusia dan peningkatan kemampuan infrastruktur berupa investasi yang dilakukan secara baik sesuai dengan standar operasional dan prosedur perusahaan dengan memperhatikan skala prioritas

b. Menyelenggarakan Pelayanan Air Minum secara prima.

Perusahaan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan secara prima. Semua pengaduan, pendapat/saran dari pelanggan atau masyarakat dapat ditindaklanjuti secara baik, cepat dan tepat.

Perusahaan berusaha meningkatkan pelayanan air bersih yang memenuhi syarat higienes, hal ini dilakukan dengan cara uji laboratorium secara berkala dan rutin baik secara kimia maupun fisika.

Perusahaan menyediakan air bersih yang sehat, baik kualitas, kuantitas dan kontinuitas kepada masyarakat.

c. Memberikan Kontribusi Pendapatan kepada Pemerintah Kabupaten Lumajang.

Perumda Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang sebagai Badan Usaha Milik Daerah, berusaha untuk menjadi pelaku bisnis dan sosial yang baik dalam melayani penyediaan air bersih pada masyarakat dengan harapan perusahaan dapat memberikan kontribusi PAD.

d. Berkontribusi dalam meningkatkan kesejahteraan pegawai dan masyarakat Kabupaten Lumajang.

Perusahaan mengikutsertakan pegawai dalam berbagai macam pelatihan, bimbingan teknis dan lain-lain, dengan tujuan meningkatkan kompetensi dan kinerja Sumber Daya Manusia.

Perusahaan berusaha terus untuk melaksanakan peningkatan manajemen antara lain manajemen pengembangan sumberdaya manusia yang dilakukan berdasarkan pada cara-cara yang efisien dan efektif dan diharapkan dapat menjadi motivasi untuk peningkatan kinerja perusahaan.

D. Motto

Motto pelayanan diharapkan dapat sebagai motivasi, semangat dan sebagai bentuk komitmen terhadap pelayanan publik.

TIADA HARI TANPA PELAYANAN

Makna dari motto tersebut adalah perusahaan berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik secara terus-menerus.

E. Maklumat Pelayanan

Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dengan memperhatikan K3 (Kuantitas, Kualitas dan Kontinuitas). Apabila kami belum memenuhi standar pelayanan, kami sanggup melakukan perbaikan pelayanan secara terus-menerus.

3.2. Laporan Hasil Survey

A. Deskripsi Responden

Jumlah responden sebanyak 97 pelanggan

B. Pengelompokan Responden :

1. Berdasarkan Jenis Kelamin :

   - Laki - laki : 38 orang (39,18 %)
   - Perempuan : 59 orang (60,82 %)

   Data survey menunjukkan bahwa klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh Perempuan.

2. Berdasarkan kelompok umur :

   - < 20 th : 0 orang (0 %)
   - 20 - 29 th : 15 orang (15,46 %)
   - 30 - 39 th : 21 orang (21,65 %)
   - 40 - 49 th : 27 orang (27, 84 %)
   - > 50 th : 34 orang (35,05 %)

   Data survey menunjukkan bahwa klasifikasi responden berdasarkan kelompok umur adalah didominasi oleh kelompok umur > 50 tahun yaitu sebanyak 34 orang (35,05 %)

3. Berdasarkan tingkat pendidikan :
   - SD ke bawah : 13 orang (13,40 %)
   - SLTP : 14 orang (14,43 %)
   - SLTA : 43 orang (44,33 %)
   - D1 – D3 : 4 orang (4,12 %)
   - D4 / Sarjana (S1) : 20 orang (20,62 %)
   - S2 ke atas : 3 orang (3,09 %)

   Data survey menunjukkan bahwa klasifikasi responden berdasarkan pendidikan terakhir mayoritas berpendidikan SLTA sebanyak 43 orang

   (44,33 %) sedangkan pendidikan minoritas adalah S2 ke atas berjumlah 3 orang (3,09 %).
4. Berdasarkan jenis pekerjaan utama:
   - PNS/TNI/POLRI : 3 orang (3,09 %)
   - Pegawai swasta : 26 orang (26.80 %)
   - Wiraswasta/Usahawan : 17 orang (17,53 %)
   - Pelajar/Mahasiswa : 1 orang (1.03 %)
   - Petani/ Buruh : 8 orang (8,25 %)
   - Lainnya : 42 orang (43,30 %)

   Data survey menunjukkan bahwa klasifikasi responden berdasarkan jenis pekerjaan, mayoritas berprofesi sebagai lainnya yaitu sejumlah 42 orang

   (43,30 %), sedangkan minoritas berprofesi sebagai Pelajar/Mahasiswa yaitu berjumlah 1 orang (1.03 %).

Dari hasil survey di atas, dapat disimpulkan tentang dominasi masing-masing karakteristik responden sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	DOMINASI	
		Keterangan	Prosentase
1	Jenis Kelamin	Perempuan	60,82%
2	Kelompok Umur	> 50 tahun	35,05%
3	Pendidikan Terakhir	SLTA	44,33%
4	Pekerjaan Utama	Lainnya	43,30%

3.3. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Analisa hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Perumda Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang adalah sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1	Persyaratan	3,05
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,16
3	Waktu penyelesaian	3.05
4	Biaya / tarif	2.92
5	Produk Spesifikasi jenis	3,03
6	Kompetensi pelaksana	3,12
7	Perilaku pelaksana	3,24
8	Sarana dan prasarana	3,18
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,07
Rata-rata tertimbang		3,08

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah yaitu Biaya/tarif, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

3.4. Hasil Survey

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh responden, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Persyaratan (P1, P2)	0	4	84	9
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (P3)	0	4	73	20
3	Waktu penyelesaian (P4, P5)	1	5	78	13
4	Biaya / tarif (P6, P7)	2	12	75	8
5	Produk Spesifikasi dan Jenis (P8)	1	5	81	10
6	Kompetensi Pelaksana (P 9)	0	3	79	15
7	Perilaku Pelaksana (P10)	0	0	74	23
8	Sarana dan Prasarana (P11, P12)	0	1	77	19
9	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan (P13, P14)	1	5	80	12

BAB IV
PENUTUP

4.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah kami sajikan dalam Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2022, maka penyelenggaraan pelayanan publik khususnya Air Bersih oleh Perumda Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dengan adanya Indeks Kepuasan Masyarakat, Perumda Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang dapat diketahui raport pekerjaan dan tingkat pelayanan pada pelanggan (masyarakat). Masyarakat dapat merasakan secara langsung kualitas pelayanan Perumda Air Minum Tirta Mahameru dan memotivasi perbaikan kinerja perusahaan dalam melayani penyediaan air bersih.

Nilai tiap unsur pelayanan yang digunakan sebagai indikator penilaian, masing-masing unsur memiliki bobot nilai. Selanjutnya dilakukan analisa hasil survey sesuai dengan kualifikasi unsur pelayanan, sehingga diperoleh nilai dan kualitas pelayanan, sebagaimana diuraikan dalam Bab sebelumnya dan disimpulkan bahwa Indeks Mutu Pelayanan di Perumda Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang adalah **76,93** dengan kategori **B atau BAIK.**

4.2. REKOMENDASI

Perusahaan menunjuk Tim Penyusun IKM yang dapat melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan secara berkala melaporkan hasilnya kepada Direksi, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Secara umum kategori IKM di Perumda Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang adalah **BAIK,** hal ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat khususnya pelanggan perusahaan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Namun terdapat beberapa rekomendasi pelayanan yang diberikan oleh masyarakat dengan tujuan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Perumda Air Minum Tirta Mahameru Kabupaten Lumajang, sebagai berikut :

a. Menetapkan standar pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan perkembangan teknologi.

b. Melakukan evaluasi setiap bulan secara rutin terhadap pelayanan baik di kantor pusat maupun di Unit Layanan sewilayah kerja Perumda Air Minum Tirta Mahameru.
c. Memasang standar pelayanan di masing-masing Unit Layanan, agar masyarakat mengetahui syarat, prosedur dan alur yang harus dilalui.
d. Sebagai rekomendasi terakhir mengenai kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan. Perlu adanya inovasi baru untuk percepatan dan ketepatan pelayanan, agar masyarakat merasakan terlayani dengan PUAS.

LAMPIRAN FOTO KEGIATAN SKM TW III

REKAPITULASI NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERUMDAM TIRTA MAHAMERU KABUPATEN LUMAJANG

UNTUK PERIODE SURVEI TRIWULAN III TAHUN 2022

No.	Unsur Pelayanan	Kuisioner				
		Pertanyaan		Jumlah Nilai	Jumlah RTMK	Nilai Unsur Pelayanan
1	2	3		4	5	6
1	Persyaratan	1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	296	0	3,05
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	295	0	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	307	0	3,16
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	291	0	3,05
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	301	0	
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	280	0	2,92
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	286	0	
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	294	0	3,03
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	303	0	3,12
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	314	0	3,24
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	304	0	3,18
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	313	0	
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	297	0	3,07
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	298	0	
	Nilai Hasil Survei			**76,93**		

Keterangan :

1. Jumlah nilai (kolom 4) = berasal dari nilai cakupan pertanyaan dengan jenis jawaban a=1, b=2, c=3 dan d=4 sebanyak responden (r)
2. Jumlah RTMK (kolom 5) = jumlah responden yang tidak menjawab/mengisi pertanyaan kuisioner
3. Nilai unsur pelayanan (kolom 6) = jumlah nilai dibagi (:) jumlah responden

REKAPITULASI LAIN - LAIN :

1. Perkiraan Jumlah Populasi : **33.956**
2. Jumlah Responden : **97**
3. Usia Responden Terbanyak : **> 50 thn**
4. Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : **SLTA**
5. Jenis Kelamin Responden Terbanyak : **Perempuan**
6. Pekerjaan Responden Terbanyak : **Lainnya**
7. Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan :
   a. Persyaratan 7
   b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur 26
   c. Waktu Penyelesaian 12
   d. Biaya / Tarif 15
   e. Produk Spesifikasi Jenis 21
   f. Kompetensi Pelaksana 6
   g. Perilaku Pelaksana 1
   h. Sarana & Prasarana 7
   i. Penanganan Pengaduan, Saran dan 2
8. Dari jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7 , yang terbanyak menimbulkan ketidakpuasan pelayanan apa?
9. Dari 9 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana?

Lumajang, Oktober 2022

DIREKTUR UTAMA PERUMDAM TIRTA MAHAMERU
KABUPATEN LUMAJANG

A. ARIFULIN NUHA, S.Sos, M.I.Kom

BLANGKO REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KUISIONER IKM

DATA PENCACAH

Nama : ANI MELIANA,SE
NIP : 025 583 208

DATA UNIT PELAYANAN

Unit Pelayanan : PERUMDA AIR MINUM KABUPATEN LUMAJANG
Jenis Pelayanan : PENYEDIA AIR BERSIH

DATA MASYARAKAT

Jenis Kelamin :

	Ket	Jumlah	Persen
1	Laki-laki	38	39,18%
2	Perempuan	59	60,82%
	TOTAL	**97**	**100,00%**

Umur :

	Ket	Jumlah	Persen
1	< 20 thn	0	0,00%
2	20 - 29 thn	15	15,46%
3	30 - 39 thn	21	21,65%
4	40 - 49 thn	27	27,84%
5	> 50 thn	34	35,05%
	TOTAL	**97**	**100,00%**

Pendidikan Terakhir :

	Ket	Jumlah	Persen
1	SD kebawah	13	13,40%
2	SLTP	14	14,43%
3	SLTA	43	44,33%
4	D1/D3	4	4,12%
5	D4/S1	20	20,62%
6	S2 keatas	3	3,09%
	TOTAL	**97**	**100,00%**

Pekerjaan Utama :

	Ket	Jumlah	Persen
1	PNS/ TNI/ POLRI	3	3,09%
2	Pegawai Swasta	26	26,80%
3	Wiraswasta/ Usahawan	17	17,53%
4	Pelajar/ Mahasiswa	1	1,03%
5	Petani/ Buruh	8	8,25%
6	Lainnya	42	43,30%
	TOTAL	**97**	**100,00%**

BLANGKO REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KUISIONER IKM

Jenis Pelayanan :

	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen
1	Persyaratan	7	7%
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	26	27%
3	Waktu Penyelesaian	12	12%
4	Biaya / Tarif	15	15%
5	Produk Spesifikasi Jenis	21	22%
6	Kompetensi Pelaksana	6	6%
7	Perilaku Pelaksana	1	1%
8	Sarana & Prasarana	7	7%
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2	2%
		97	100%

BLANGKO REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KUISIONER IKM

DATA IKM

						U1		U2	U3		U4		U5	U6	U7	U8		U9	
NOMOR KUISIONER	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	26	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
2	41	2	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3
3	52	2	3	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	59	2	1	6	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3
5	35	1	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
6	48	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	44	2	3	6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	60	1	5	6	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	47	2	3	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	48	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
11	63	1	3	6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
12	43	2	3	6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
13	56	2	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	50	1	5	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	60	2	5	6	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	23	2	3	6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	30	2	3	6	8	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
18	45	2	3	6	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3
19	63	2	6	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	34	2	3	6	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
21	81	1	5	6	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
22	29	2	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	49	2	5	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
24	49	1	4	3	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
25	30	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	42	2	5	6	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	65	2	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
28	56	1	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	36	2	5	6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
30	26	2	3	6	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
31	73	2	1	6	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
32	46	2	2	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	25	2	3	6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	50	2	1	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	30	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
36	26	2	3	6	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	22	2	2	6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
38	40	2	1	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	44	2	1	6	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	32	2	3	6	2	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3
41	27	2	2	6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	49	2	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	63	1	2	5	4	3	2	2	2	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3
44	52	1	5	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	59	1	3	6	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	50	2	1	6	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	39	2	3	6	2	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2
48	48	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
49	59	1	3	6	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	35	1	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

BLANGKO REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KUISIONER IKM

51	**54**	**1**	**2**	**5**	**4**	**3**	**3**	**2**	**3**	**3**	**2**	**2**	**2**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**
52	**40**	**1**	**3**	**2**	**2**	**2**	**3**	**3**	**2**	**2**	**3**	**2**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**2**
53	**50**	**2**	**5**	**1**	**4**	**3**	**3**	**3**	**4**	**1**	**1**	**2**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**
54	**37**	**2**	**5**	**6**	**3**	**3**	**3**	**3**	**2**	**3**	**2**	**2**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**
55	**51**	**2**	**3**	**6**	**2**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**2**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**
56	**68**	**1**	**5**	**2**	**6**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**4**	**3**	**3**	**3**	**3**	**4**	**3**	**3**
57	**63**	**1**	**3**	**2**	**2**	**3**	**3**	**2**	**3**	**3**	**2**	**2**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**
58	**28**	**2**	**5**	**2**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**
59	**60**	**2**	**5**	**2**	**5**	**3**	**3**	**3**	**2**	**1**	**1**	**2**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**
60	**30**	**1**	**3**	**3**	**8**	**3**	**3**	**3**	**2**	**2**	**3**	**2**	**2**	**2**	**3**	**3**	**3**	**2**	**2**
61	**39**	**1**	**5**	**2**	**2**	**3**	**4**	**4**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**
62	**35**	**1**	**5**	**2**	**5**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**
63	**38**	**1**	**2**	**3**	**1**	**3**	**3**	**3**	**2**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**
64	**62**	**1**	**2**	**2**	**2**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**
65	**29**	**2**	**3**	**3**	**4**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**
66	**43**	**2**	**3**	**2**	**2**	**2**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**
67	**36**	**1**	**3**	**6**	**5**	**2**	**3**	**3**	**3**	**3**	**2**	**3**	**2**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**
68	**43**	**1**	**2**	**3**	**5**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**2**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**
69	**25**	**2**	**6**	**3**	**7**	**2**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**
70	**47**	**1**	**4**	**2**	**4**	**2**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**2**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**
71	**42**	**1**	**1**	**6**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**4**	**3**	**3**
72	**49**	**2**	**1**	**6**	**8**	**3**	**3**	**3**	**3**	**4**	**4**	**3**	**4**	**4**	**4**	**3**	**4**	**4**	**4**
73	**39**	**2**	**3**	**6**	**5**	**3**	**3**	**4**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**4**	**3**	**4**
74	**40**	**1**	**2**	**5**	**4**	**3**	**3**	**4**	**3**	**3**	**4**	**3**	**3**	**4**	**4**	**4**	**3**	**3**	**3**
75	**70**	**1**	**1**	**5**	**2**	**3**	**3**	**3**	**4**	**3**	**3**	**3**	**3**	**4**	**4**	**4**	**4**	**3**	**3**
76	**28**	**2**	**1**	**2**	**3**	**3**	**3**	**4**	**3**	**4**	**3**	**3**	**3**	**4**	**4**	**3**	**3**	**3**	**4**
77	**33**	**2**	**2**	**6**	**4**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**
78	**21**	**1**	**2**	**2**	**2**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**1**	**1**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**1**	**2**
79	**22**	**1**	**4**	**4**	**5**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**
80	**35**	**1**	**3**	**3**	**2**	**4**	**3**	**3**	**3**	**4**	**3**	**3**	**4**	**3**	**3**	**3**	**4**	**3**	**4**
81	**55**	**2**	**1**	**6**	**3**	**4**	**3**	**3**	**4**	**4**	**3**	**3**	**3**	**3**	**4**	**3**	**3**	**4**	**4**
82	**45**	**1**	**2**	**5**	**5**	**4**	**3**	**4**	**4**	**4**	**3**	**4**	**3**	**3**	**3**	**4**	**3**	**4**	**4**
83	**30**	**2**	**3**	**3**	**9**	**3**	**4**	**4**	**3**	**3**	**3**	**4**	**3**	**3**	**3**	**4**	**3**	**3**	**4**
84	**40**	**2**	**5**	**1**	**4**	**4**	**3**	**4**	**3**	**4**	**3**	**4**	**4**	**3**	**4**	**3**	**4**	**3**	**3**
85	**30**	**2**	**3**	**2**	**3**	**3**	**3**	**3**	**4**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**4**	**3**	**3**	**4**	**3**
86	**36**	**2**	**3**	**2**	**6**	**3**	**4**	**3**	**3**	**4**	**3**	**4**	**4**	**3**	**4**	**3**	**3**	**4**	**3**
87	**28**	**1**	**2**	**5**	**9**	**3**	**4**	**4**	**3**	**4**	**3**	**4**	**4**	**3**	**4**	**4**	**3**	**4**	**3**
88	**40**	**2**	**3**	**3**	**8**	**4**	**3**	**4**	**3**	**4**	**3**	**3**	**3**	**4**	**3**	**4**	**4**	**3**	**4**
89	**50**	**2**	**1**	**5**	**6**	**4**	**3**	**4**	**3**	**4**	**3**	**4**	**4**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**4**
90	**74**	**1**	**5**	**6**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**2**	**3**
91	**58**	**2**	**3**	**6**	**5**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**4**	**3**	**3**
92	**49**	**2**	**3**	**2**	**1**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**
93	**65**	**1**	**3**	**3**	**5**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**
94	**40**	**2**	**3**	**3**	**6**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**
95	**70**	**2**	**6**	**5**	**5**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**3**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**
96	**60**	**1**	**3**	**3**	**2**	**3**	**3**	**2**	**3**	**3**	**2**	**2**	**3**	**2**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**
97	**70**	**1**	**2**	**6**	**2**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**2**	**2**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**
				Σnilai/unsur		**296**	**295**	**307**	**291**	**301**	**280**	**286**	**294**	**303**	**314**	**304**	**313**	**297**	**298**
				Jumlah Kuisioner		**97**	**97**	**97**	**97**	**97**	**97**	**97**	**97**	**97**	**97**	**97**	**97**	**97**	**97**
				NRR/unsur		**3,05**	**3,04**	**3,16**	**3,00**	**3,10**	**2,89**	**2,95**	**3,03**	**3,12**	**3,24**	**3,13**	**3,23**	**3,06**	**3,07**
				NRR tertimbang/unsur		**0,22**	**0,22**	**0,23**	**0,21**	**0,22**	**0,21**	**0,21**	**0,22**	**0,22**	**0,23**	**0,22**	**0,23**	**0,22**	**0,22**
						3,08													
				IKM		**76,93**													

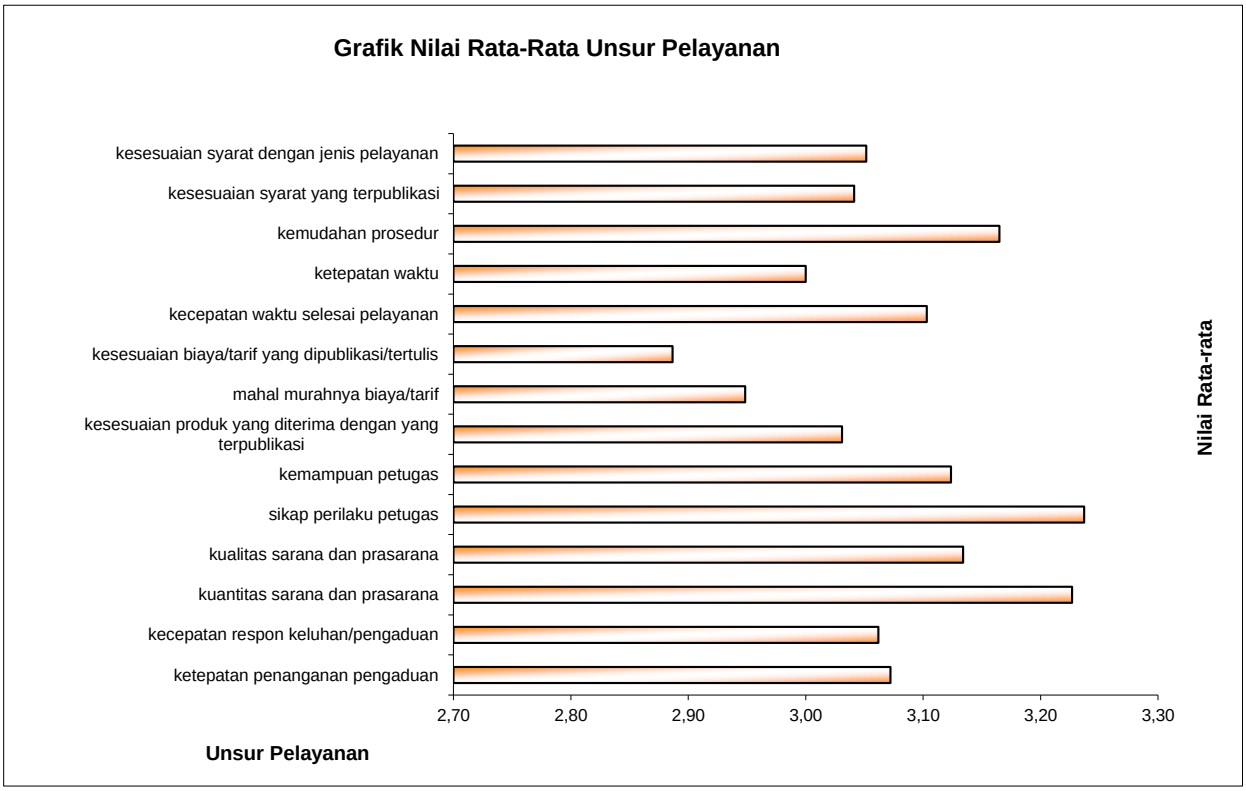
Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi	=	**76,93**
Mutu pelayanan	=	**B**
Kinerja Unit Pelayanan	=	**Baik**

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3,05
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3,04
3	kemudahan prosedur	3,16
4	ketepatan waktu	3,00
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3,10
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	2,89
7	mahal murahnya biaya/tarif	2,95
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3,03
9	kemampuan petugas	3,12
10	sikap perilaku petugas	3,24
11	kualitas sarana dan prasarana	3,13
12	kuantitas sarana dan prasarana	3,23
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3,06
14	ketepatan penanganan pengaduan	3,07
	Rata-rata Tertimbang	**3,08**



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PERUMDA AIR MINUM TIRTA MAHAMERU
KABUPATEN LUMAJANG

TRIWULAN III TAHUN 2022

NILAI IKM
76,93

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH	:	97					
JENIS KELAMIN	:	L	:	38	P	:	59
PENDIDIKAN	:	SD	:	13			
		SMP	:	14			
		SMA	:	43			
		DIII	:	4			
		S1	:	20			
		S2	:	3			
PERIODE SURVEI	:	BULAN JULI s.d BULAN SEPTEMBER 2022					

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT